

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada umumnya setiap lembaga mengimplementasikan manajemen, termasuk manajemen *public relations*. Manajemen *Public Relations* merupakan suatu strategi komunikasi yang dapat dilakukan untuk menjalankan program secara efektif dan efisien. Manajemen *Public Relations* sekarang ini telah mengalami perubahan yang begitu signifikan dan transformatif. Terutama didorong oleh teknologi digital, media sosial, serta tuntutan transparansi yang tinggi dari masyarakat. *Public Relations* bukan lagi sebagai penyebar informasi, akan tetapi dituntut untuk terlibat dalam dialog dua arah secara terus-menerus untuk menampung aspirasi, keluhan, atau menjawab pertanyaan secara *real-time*.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Garut menjadi lembaga pemerintah yang secara aktif mengimplementasikan program layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N LAPOR) untuk memfasilitasi publik secara online. Sistem ini dikelola oleh Diskominfo Kabupaten Garut yang merupakan bagian dari komitmen pemerintah daerah untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik dan menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan situs resmi *Buana Indonesia.co.id*, Diskominfo ingin membangun dan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bidang keterbukaan informasi, untuk mendapatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Inisiatif strategi yang dirancang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut menunjukkan komitmennya untuk menjawab tuntutan transparansi dan pelayanan publik secara digital. Berdasarkan informasi yang terdapat pada situs resmi *Buana Indonesia.co.id*, Diskominfo Kabupaten Garut secara aktif mengadakan kegiatan sosialisasi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas melalui penguatan dan pemanfaatan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik SP4N LAPOR.

Berdasarkan data prapenelitian dari website resmi *sp4nlapor.go.id*, jumlah laporan yang sudah tercatat pada 5 Desember 2025 sebanyak 959,139 dengan jumlah instansi yang terhubung sebanyak 34 kementerian, 100 lembaga, 396 pemerintah kabupaten, 94 pemerintah kota dan 34 pemerintah provinsi.

Data tersebut menunjukkan, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sebagai salah satu pemerintah Kabupaten Garut yang terhubung pada SP4N LAPOR memiliki tanggungjawab untuk melakukan manajemen *public relations* dalam sistem yang besar ini. Melihat banyaknya data pada laporan nasional, manajemen *public relations* di Diskominfo Garut harus bertindak secara strategis, karena jika terjadi kegagalan dalam mengelola SP4N LAPOR di Kabupaten Garut, maka dapat merusak reputasi daerah dan merusak kepercayaan masyarakat terhadap SP4N LAPOR secara keseluruhan.

SP4N LAPOR dapat menjadi sarana yang memungkinkan pemerintah Kabupaten Garut untuk menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan berbagai keluhan, aspirasi, dan laporan masyarakat secara terpadu, transparan, dan akuntabel.

Sistem SP4N LAPOR beroperasi secara nasional dan terintegrasi dengan berbagai lembaga di tingkat pusat dan daerah pemerintah.

Layanan yang dikelola Diskominfo ini diperuntukkan khusus untuk mewadahi keluhan dan aspirasi dari masyarakat Kabupaten Garut. Diskominfo sebagai pengelola pelayanan untuk masyarakat Kabupaten Garut membutuhkan manajemen untuk mengelola pelayanan tersebut. Tentunya seorang humas harus memanajemen program layanan SP4N LAPOR yang dijalankan oleh Diskominfo Kabupaten Garut, agar setiap keluhan, aspirasi dan laporan dapat berjalan dengan baik sesuai tujuan yang telah ditentukan.

Berdasarkan data prapenelitian, dalam pengelolaan SP4N LAPOR di Diskominfo Kabupaten Garut ini terdapat pembagian tugas, yang dimana kepala dinas sebagai pejabat pengelola, sekretaris dinas sebagai pejabat penghubung, kepala bidang sebagai pejabat pelaksana serta terdapat admin instansi yang langsung terlibat dalam pengelolaan SP4N LAPOR. Hal ini menunjukkan, bahwa Diskominfo Kabupaten Garut memiliki struktur pembagian tugas yang cukup jelas.

Pemberian pelayanan publik terhadap masyarakat menjadi peran serta fungsi dan tanggungjawab jajaran pemerintah berdasarkan Undang-Undang RI No. 25 tahun terkait Pelayanan Publik. Pelayanan publik ini merupakan langkah yang dilakukan jajaran pemerintahan negara untuk melakukan fungsinya, yaitu menyediakan wadah, membimbing, melayani, mengarahkan, dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik demi kesejahteraannya.

Salah satu bentuk pemerintah memberikan layanan terbaiknya dengan memberikan fasilitas sistem pengaduan atau aspirasi dari masyarakat yang sistematis, jelas juga terarah. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan dan memberikan tanggapannya tanpa ada kendala yang berarti.

Publik atau masyarakat dapat berkontribusi pada pelayanan yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Garut. Kontribusi masyarakat terhadap pemerintah dapat berupa penyampaian keluhan (aduan) dan aspirasi. Kontribusi tersebut dapat menjadi bahan acuan masyarakat untuk memperbaiki pelayanan publik menjadi lebih baik, dengan adanya keluhan (aduan) serta aspirasi dapat menjadi bahan evaluasi juga bagi pemerintah.

Masyarakat Kabupaten Garut yang mempunyai keluhan atau aspirasi yang ingin disampaikan dapat dengan mudah mengakses SP4N LAPOR, dengan begitu pemerintah juga dipermudah dengan adanya fasilitas online ini. Banyaknya jumlah masyarakat Kabupaten Garut yang tidak memungkinkan pemerintah untuk menjangkau ke seluruh pelosok, maka dengan adanya SP4N LAPOR dapat membantu proses pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Garut.

Eksistensi SP4N Lapor berbasis *online* tersebut diharapkan dapat membantu proses pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh jajaran pemerintah Kabupaten Garut sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga dapat membentuk pemerintahan yang baik dengan tujuan untuk kesejahteraan secara menyeluruh tanpa pandang bulu. Selain itu juga, agar citra yang dimiliki pemerintah Kabupaten Garut terus meningkat menjadi lebih baik.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Garut mempunyai peran strategis dalam pengelolaan SP4N LAPOR yang merupakan sistem pengaduan masyarakat berbasis digital. Keberhasilan penerapan SP4N LAPOR bukan hanya bergantung pada tersedianya sistem teknologi saja, akan tetapi juga sangat dipengaruhi proses pengelolaan yang dilakukan oleh *public relations* (manajemen *public relations*) yang dilaksanakan oleh lembaga. Peran *public relations* menjadi unsur yang cukup sentral dalam membangun layanan, mensosialisasikan layanan, serta mengelola layanan seefektif mungkin antara pemerintah dan masyarakat.

Manajemen *public relations* dalam konteks ini lebih dari sekedar melakukan penyebaran informasi, namun juga terkait proses manajemen yang tepat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam SP4N LAPOR serta memastikan bahwa tanggapan yang tepat diberikan kepada setiap laporan atau aspirasi masyarakat.

Mengingat betapa pentingnya pengelolaan dalam pelayanan yang dilakukan oleh Diskominfo kepada masyarakat, penelitian terkait manajemen *public relations* dalam pelayanan SP4N LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut menarik untuk dilakukan. Peneliti bertujuan untuk menggambarkan kegiatan manajemen *public relations* yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Garut pada pelayanan SP4N LAPOR.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, peneliti akan memfokuskan pertanyaan pada manajemen *public relations* mengenai pelayanan SP4N Lapor Pemerintah Kabupaten Garut. Rumusan pertanyaan dibawah ini merujuk pada model RACE terkait

kerangka kerja yang menjadi dasar dalam manajemen *public relations* yang dikemukakan oleh Marston, yaitu :

- 1) Bagaimana tahap (*research*) penelitian Diskominfo Kabupaten Garut pada pengelolaan SP4N LAPOR dalam melayani masyarakat?
- 2) Bagaimana tahap (*action*) tindakan Diskominfo Kabupaten Garut pada penanganan pengelolaan SP4N LAPOR dalam melayani masyarakat?
- 3) Bagaimana strategi (*communication*) komunikasi Diskominfo Kabupaten Garut pada pengelolaan SP4N LAPOR dalam melayani masyarakat?
- 4) Bagaimana proses (*evaluation*) evaluasi Diskominfo Kabupaten Garut pada pengelolaan SP4N LAPOR dalam melayani masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah disusun pada beberapa pertanyaan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Mengetahui bagaimana tahap (*research*) penelitian Diskominfo Kabupaten Garut pada pengelolaan SP4N LAPOR dalam melayani masyarakat.
- 2) Mengetahui bagaimana tahap (*action*) tindakan Diskominfo Kabupaten Garut pada penanganan pengelolaan SP4N LAPOR dalam melayani masyarakat.
- 3) Mengetahui bagaimana strategi (*communication*) komunikasi Diskominfo Kabupaten Garut pada pengelolaan SP4N LAPOR dalam melayani masyarakat.
- 4) Mengetahui bagaimana proses (*evaluation*) evaluasi Diskominfo Kabupaten Garut pada pengelolaan SP4N LAPOR dalam melayani masyarakat.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menjadi salah satu rujukan para akademisi khususnya ilmu komunikasi hubungan masyarakat dalam bidang manajemen *public relations*. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan memberikan informasi mengenai manajemen *public relations* Diskominfo Kabupaten Garut dalam mengelola pelayanan SP4N LAPOR dengan menggunakan model RACE. Model ini menyatakan bahwa elemen penting dalam pengelolaan sebuah program pelayanan terdiri atas penelitian, tindakan, komunikasi dan evaluasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan dan rujukan terkait manajemen *public relations* berdasarkan pembahasan pada teori khususnya dilembaga pemerintah. Tidak hanya itu, peneliti juga berharap dengan adanya hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bahkan evaluasi bagi setiap praktisi yang melakukan pengelolaan pengaduan pada sitem aplikasi SP4N LAPOR.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Landasan Teoritis

Penelitian ini menggunakan model RACE yang merupakan model dengan cakupan elemen penting dalam pengelolaan pelayanan program, seperti penelitian (*research*) ketika menjalankan suatu program, yang berfungsi untuk membantu mencapai tujuan dari program tersebut. Melakukan tindakan (*action*) pada penanganan

pengelolaan SP4N Lapor sebagai tindak lanjut dari penelitian yang telah dilakukan, serta melakukan komunikasi dan evaluasi terhadap pengelolaan program SP4N LAPOR yang dilakukan. Model RACE memberikan kerangka bagi pengelola SP4N Lapor untuk *manage* pengelolaan SP4N Lapor secara keseluruhan, sehingga dapat mengelola berjalannya program SP4N Lapor dengan efektif dan efisien. Model RACE menjadi acuan untuk peneliti memahami proses pengelolaan SP4N Lapor di Diskominfo Kabupaten Garut. Pengimplementasian model ini memberikan fokus yang jelas bagi peneliti untuk melakukan penelitian.

1) *Research* (Penelitian)

Marston menggambarkan penelitian sebagai tahap awal yang esensial dalam kerangka RACE, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi fakta dan mengevaluasi keadaan secara netral sebelum suatu organisasi melakukan suatu tindakan. Menurut Marston, penelitian lebih dari sekadar kegiatan ilmiah, melainkan alat manajemen untuk memahami perspektif para pemangku kepentingan, mengidentifikasi sumber masalah, serta memetakan opini masyarakat yang sedang bertransformasi melalui pengumpulan data yang terstruktur dan penyelidikan yang terencana.

Marston menegaskan bahwa penelitian merupakan fondasi bagi pemikiran inovatif yang bertujuan untuk memperjelas sasaran organisasi dan mengonfirmasi dugaan-dugaan manajemen, sehingga para praktisi tidak melakukan pekerjaan dalam "pemikiran hampa" yang jauh dari kenyataan yang ada. Melalui penelitian, seorang praktisi dapat menemukan pesan yang sesuai untuk audiens yang tepat,

sekaligus menghindari kemungkinan kesalahan komunikasi yang sering kali berakibat permanen dan sulit untuk dilupakan oleh masyarakat. Marston pada tahap *research* ini menyarankan untuk mengumpulkan informasi yang tersedia terkait SP4N LAPOR yang dikelola oleh Diskominfo Kabupaten Garut, seperti melihat riwayat laporan yang masuk selama beberapa waktu terakhir, kemudian mengidentifikasi terkait bagaimana koordinasi antar unit kerja saat membahas laporan yang masuk, serta mencari tahu komentar di media sosial terkait pelayanan Diskominfo Kabupaten Garut.

Seorang *public relations* pada langkah ini juga perlu tahu terkait opini dan sikap masyarakat sebagai pengguna dari layanan yang telah disediakan. Perlu diketahui apakah masyarakat terbantu dengan adanya SP4N LAPOR sebagai wadah untuk menyalurkan keluhan atau aspirasi. Apabila masyarakat tahu akan adanya program SP4N LAPOR, akan tetapi tidak dipakai karena menganggap tidak responsif, maka *research* ini menjadi catatan penting untuk meningkatkan kecepatan respon.

Selain itu, *public relations* juga perlu melakukan survei terkait kepuasan masyarakat yang pernah melapor atau menggunakan SP4N LAPOR untuk menyampaikan keluhan serta aspirasi. Riset opini masyarakat dapat sangat mendukung dalam memperjelas pemahaman manajemen terkait kebutuhan dalam interaksi publik dan untuk memperoleh dukungan bagi jalannya program SP4N LAPOR.

Hasil dari penelitian yang akurat dan objektif ini nantinya akan menjadi “panduan” bagi langkah berikutnya, yaitu tindakan, untuk memastikan bahwa peningkatan pelayanan publik didasarkan pada data yang benar, bukan hanya asumsi sembarang.

2) *Action* (Tindakan)

Marston menggambarkan dalam buku *The Nature of Public Relations*, tindakan (*action*) sebagai langkah kedua dalam proses strategis hubungan masyarakat, dimana para profesional humas berfungsi sebagai penggerak dalam manajemen untuk membentuk kenyataan yang harus disampaikan.

Secara filosofis, Marston melihat tindakan sebagai reaksi terhadap data yang telah ditemukan selama proses penelitian, yang menuntut organisasi untuk melakukan perbaikan internal daripada hanya memberikan alasan verbal untuk masalah yang ada. Menurutnya, tindakan merupakan manifestasi konkret dari tanggung jawab manajemen, ini berarti jika suatu organisasi mengalami permasalahan atau kekurangan, para praktisi humas tidak seharusnya menutupi dengan kata-kata yang menenangkan, namun sebaiknya mendorong perubahan kebijakan atau perbaikan kondisi nyata sehingga organisasi tersebut memiliki pondasi yang kokoh untuk dibahas.

Tindakan dalam konteks ini merupakan seni dalam mengelola peristiwa atau kebijakan agar dapat mencerminkan kualitas internal organisasi kepada publik sebuah proses yang ia sebut sebagai eksternalisasi untuk memastikan bahwa apa

yang disampaikan humas kepada masyarakat nantinya akan sepenuhnya didukung oleh tindakan nyata yang telah dilakukan sebelumnya.

3) *Communication* (Komunikasi)

Marston menjelaskan dalam karya *The Nature of Public Relations*, komunikasi sebagai tahap pelaksanaan atau penyebaran informasi yang menjadi inti dari seluruh kegiatan publisitas. Marston menekankan bahwa komunikasi bukan hanya sekadar kemampuan berbicara atau menyebarkan materi dalam jumlah besar, melainkan suatu strategi yang dirancang untuk memastikan bahwa pesan tidak hanya sampai, tetapi juga diterima dan dipahami oleh audiens yang dituju.

Menurut Marston, seorang profesional humas yang terampil harus dapat menghindari ilusi komunikasi keadaan dimana pengirim pesan merasa telah berhasil berkomunikasi hanya karena banyak berbicara, padahal pesan tersebut mungkin tidak dipahami atau tidak mempengaruhi pandangan penerima. Definisi ini menyoroti pentingnya pemahaman yang mendalam terhadap karakteristik media yang digunakan dan penguasaan atas proses komunikasi, agar informasi yang disampaikan dapat memberikan pengaruh yang nyata terhadap persepsi masyarakat.

Implementasi pada penelitian pengelolaan SP4N LAPOR, tahap komunikasi menurut Marston mengharuskan pengelola untuk tidak hanya terpaku pada aspek formalitas semata. Komunikasi disini dipahami sebagai kapasitas institusi pemerintahan untuk mengubah bahasa birokrasi yang kompleks menjadi informasi yang mudah dicerna dan transparan, sehingga masyarakat merasa terhubung dengan pemerintah secara nyata. Marston melihat komunikasi sebagai alat untuk

menunjukkan kejujuran, terutama dalam menyampaikan langkah-langkah perbaikan atau mengakui adanya masalah teknis dalam layanan. Oleh karena itu, komunikasi dalam manajemen SP4N LAPOR berperan sebagai penghubung dua arah yang memastikan bahwa tindakan konkret yang diambil pada tahap sebelumnya dapat dikenali, dimengerti, dan pada akhirnya membangun kepercayaan publik terhadap keandalan pemerintah.

4) *Evaluation* (Evaluasi)

Tahap terakhir dalam model RACE yaitu *evaluation* (evaluasi). Marston mendefinisikan evaluasi sebagai proses pengukuran hasil yang bertujuan untuk menilai pengaruh dari tindakan dan komunikasi terhadap perubahan sikap, pendapat, dan tindakan masyarakat. Marston melihat evaluasi bukan sekadar alat untuk membuktikan keberhasilan seorang profesional, tetapi juga sebagai mekanisme kontrol yang memberikan data penting untuk perencanaan langkah strategis selanjutnya. Marston menekankan pentingnya evaluasi yang sistematis untuk menghindari praktik humas yang hanya mengandalkan klaim tanpa adanya bukti nyata.

Evaluasi dalam pengelolaan SP4N LAPOR menurut Marston didefinisikan sebagai proses penyelidikan mendalam mengenai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Proses evaluasi tidak hanya sebatas menghitung jumlah laporan yang selesai secara administratif, tetapi juga menganalisis sejauh mana solusi yang diberikan oleh pemerintah dapat mengembalikan kepercayaan publik dan menciptakan kepuasan pengguna. Menjadikan evaluasi sebagai penutup dan

juga sebagai pembuka siklus RACE, pengelola SP4N LAPOR dapat terus meningkatkan layanannya berdasarkan bukti yang jelas di lapangan, sehingga program ini berkembang tidak hanya pada aspek kinerja, tetapi juga sebagai sistem layanan publik yang responsif dan dapat dipertanggungjawabkan.

1.5.2 Landasan Konseptual

1) Manajemen *Public Relations*

Menurut Cutlip, Center & Broom (2006: 6), Public Relations merupakan fungsi manajemen yang membangun dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publik yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan organisasi tersebut. Manajemen *Public Relations* (PR) merupakan proses perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi kegiatan komunikasi yang memiliki tujuan untuk membangun hubungan harmonis antara organisasi dengan publiknya.

Manajemen PR bukan hanya berfokus pada penyebaran informasi, akan tetapi juga melibatkan strategi komunikasi dua arah yang di mana organisasi tidak hanya berbicara, namun juga mendengarkan serta merespon kebutuhan masyarakat. Fungsi *public relations* dalam lembaga pemerintah memiliki peran penting untuk meningkatkan partisipasi, kepercayaan publik, serta transparansi dalam layanan publik.

2) SP4N LAPOR sebagai Sistem untuk Pengaduan dan Pelayanan Publik

SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) merupakan layanan aspirasi serta pengaduan masyarakat berbasis teknologi

informasi yang terintegrasi secara nasional. SP4N LAPOR ini dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) bersama Kantor Staf Presiden (KSP) dan Ombudsman Republik Indonesia. Pada implementasinya, SP4N LAPOR di tingkat daerah termasuk Kabupaten Garut, dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai instansi yang bertanggung jawab atas pengelolaan informasi, komunikasi, dan layanan pengaduan.

3) Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh lembaga pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Menurut Moenir (2010), pelayanan publik merupakan upaya penyediaan layanan yang memuaskan masyarakat, mencakup aspek kecepatan, ketepatan, keterjangkauan, dan transparansi. Pada era keterbukaan informasi, pelayanan publik memiliki tuntutan yaitu tidak hanya berkualitas tetapi juga responsif terhadap kebutuhan juga keluhan masyarakat. Salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan publik, yaitu menyediakan sistem pengaduan yang efektif, di mana masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, keluhan, bahkan saran kepada pemerintah.

1.6 Langkah Penelitian

Langkah penelitian yaitu untuk mengetahui gambaran terkait penelitian yang dilakukan, langkah-langkah penelitian ini sebagai berikut:

1.6.1 Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di Diskominfo Kabupaten Garut yang beralamat di jalan Pembangunan No.181, Sukagalih, Kecamatan Tarogong kidul, Kabupaten Garut, Jawa Barat. Objek yang diteliti yaitu terkait Manajemen *Public Relations* Pelayanan SP4N LAPOR Pemerintah (Studi Deskriptif Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut).

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait SP4N LAPOR di Diskominfo Kabupaten Garut karena salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam manajemen *public relations* terhadap layanan tersebut hanya Diskominfo. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh bagaimana proses pengelolaan yang dilakukan.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini yaitu paradigma konstruktivisme, paradigma konstruktivisme merupakan realitas sosial diperoleh dari konstruksi bersama yang terbentuk melalui interaksi, bahasa, dan interpretasi aktor sosial. Peneliti berusaha merekonstruksi makna dari perspektif partisipan karena pemahaman tentang bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika membuat, menafsirkan, dan menyampaikan praktik manajemen humas pada layanan SP4N LAPOR muncul dari interaksi antara pegawai, pemangku kepentingan, dan masyarakat pengguna layanan.

Tujuan penggunaan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini agar peneliti dapat mengetahui terkait proses pengelolaan SP4N LAPOR yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Garut dalam menjaga hubungan yang baik dengan para pegawai, pemangku kepentingan, masyarakat sebagai pengguna layanan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Peneliti dapat memahami perspektif SP4N LAPOR dan tim pengelola ketika menjalin hubungan, yang mencakup interaksi, komunikasi, dan respons terhadap masyarakat pengguna layanan SP4N LAPOR, sehingga paradigma konstruktivisme memberikan kemungkinan bagi peneliti untuk menggali secara mendalam pengelolaan SP4N LAPOR terkait layanan, serta mengeksplorasi elemen-elemen yang dapat memengaruhi kepuasan serta loyalitas pengguna dalam menggunakan SP4N LAPOR.

Paradigma konstruktivisme ini dapat membantu peneliti mengetahui terkait faktor-faktor tersebut memengaruhi strategi pengelolaan yang diterapkan, dengan melihat realitas sosial yang terjadi melalui hasil observasi serta wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang menekankan pada pemahaman mendalam terkait pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N LAPOR dalam kehidupan nyata Dinas Komunikasi dan Informatika. Pendekatan kualitatif memungkinkan untuk menyelidiki bagaimana dan mengapa praktik manajemen *public relations* dijalankan, bagaimana pengelolaan dan respons pengaduan dibangun, dan bagaimana aktor internal memaksimalkan SP4N Lapor secara efektif.

Pendekatan kualitatif ini digunakan peneliti untuk memperoleh hasil sesuai fakta yang terjadi dilapangan dengan menggabungkan informasi dari wawancara mendalam dan observasi lapangan. Melalui penggunaan SP4N Lapor yang dikelola oleh Diskominfo Kabupaten Garut, peneliti dapat mempelajari pengelolaan pengaduan masyarakat.

1.6.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu metode penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk memberikan gambaran terhadap keadaan objek atau subjek penelitian secara sistematis dan fakual. Metode penelitian deskriptif ini merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan informasi atau data bukan sebagaimana seharusnya akan tetapi sebagaimana adanya.

Peneliti menggunakan metode ini untuk memudahkan ketika menganalisis dari data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai pengelolaan SP4N LAPOR di Diskominfo Kabupaten Garut. Metode deskriptif relevan karena pengelolaan SP4N LAPOR di Diskominfo Kabupaten Garut melibatkan beberapa kegiatan, seperti penyampaian keluhan, aspirasi serta permintaan informasi yang berkelanjutan untuk pengelolaan SP4N LAPOR yang efektif.

Peneliti dapat memahami terkait pola interaksi serta strategi yang diterapkan pengelola dalam menjaga kepuasan serta loyalitas SP4N LAPOR sehingga dapat menggambarkan secara mendalam praktik SP4N LAPOR di Diskominfo Kabupaten

Garut. Penggunaan metode ini memudahkan peneliti dalam menyajikan data berbentuk uraian yang dapat membantu untuk mendapatkan hasil serta kesimpulan penelitian. Metode deskriptif memungkinkan peneliti untuk memberikan gambaran mendalam terkait pengelolaan SP4N LAPOR pada Diskominfo Kabupaten Garut.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

Jenis data kualitatif merupakan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. Data kualitatif tidak bisa dijumlahkan atau dihitung berdasarkan matematis, akan tetapi data kualitatif menggambarkan ciri-ciri non-numerik, misalnya deskripsi dan kata-kata. Menurut Anderson (2021) data kualitatif yaitu kumpulan data berupa kategori atau label, bukan angka. Jenis data yang digunakan oleh peneliti serta terdapat dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) Data terkait bagaimana tahap (*research*) penelitian Diskominfo Kabupaten Garut pada pengelolaan SP4N LAPOR dalam melayani masyarakat.
- b) Data terkait bagaimana tahap (*action*) tindakan Diskominfo Kabupaten Garut pada penanganan pengelolaan SP4N LAPOR dalam melayani masyarakat.
- c) Data terkait bagaimana strategi (*communication*) komunikasi Diskominfo Kabupaten Garut pada pengelolaan SP4N LAPOR dalam melayani masyarakat.
- d) Data terkait bagaimana proses (*evaluation*) evaluasi Diskominfo Kabupaten Garut pada pengelolaan SP4N LAPOR dalam melayani masyarakat.

2) Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

a) Sumber Data Primer

Sumber data utama (primer) yang digunakan dalam penelitian ini merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari lokasi dan objek penelitian. Pengumpulan data primer ini dilakukan melalui metode observasi dan wawancara mendalam bersama tim yang bertanggung jawab atas pengelolaan SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Garut, diantaranya sub koordinator pengelolaan dan penyediaan informasi sebagai supervisi, kepala bidang informasi komunikasi publik sebagai pejabat pelaksana, admin instansi satu, dan admin instansi dua. Sumber data utama inilah yang akan peneliti gunakan untuk menjawab seluruh proses yang berkaitan dengan manajemen *public relations* pelayanan SP4N LAPOR pemerintah di Diskominfo Kabupaten Garut.

b) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber tidak langsung, yang berarti informasi tersebut tidak diperoleh melalui interaksi tatap muka dengan informan. Meskipun demikian, data sekunder ini berfungsi sebagai pendukung yang penting terhadap penelitian manajemen *public relations* pelayanan SP4N LAPOR di Diskominfo Kabupaten Garut. Data pendukung ini dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk publikasi, berita resmi, artikel, jurnal dan platform media sosial yang digunakan oleh Diskominfo Kabupaten Garut.

1.6.5 Teknik Pemilihan Informan

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan keterkaitan mereka dalam proses pelaksanaan pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut. Menurut Creswell dan Poth (2018:124) untuk mengetahui fenomena yang diteliti dapat diperoleh dari individu yang telah mengalami fenomena tersebut serta dapat memilih informan tiga hingga empat orang. Tujuan hal ini agar peneliti dapat memperoleh data serta informasi yang akurat juga relevan dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih oleh peneliti sebagai berikut:

- 1) Sub koordinator pengelolaan dan penyediaan informasi karena sebagai supervisi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut.
- 2) Kepala bidang informasi komunikasi publik karena sebagai pejabat pelaksana di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut.
- 3) Admin instansi satu karena memiliki peran langsung dalam pengelolaan SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut.
- 4) Pranata komputer karena sebagai admin instansi dua di Diskominfo Kabupaten Garut.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Salah satu tahapan penelitian yang sangat penting yaitu pengumpulan data. Teknik pengumpulan data membantu peneliti mendapatkan informasi tentang tema dan fenomena penelitian. Selain itu, secara tidak langsung menjadi elemen yang

mendukung penelitian. Berikut ini adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti.

1) Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam merupakan proses menggali penjelasan dan keterangan tentang penelitian yang dilakukan melalui tanya jawab. Sugiono (2013:137), wawancara merupakan salah satu teknik mengumpulkan data untuk menemukan fenomena yang sedang diteliti.

Narasumber yang diwawancarai memiliki hubungan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui sistem aplikasi SP4N LAPOR dan terlibat dalam proses tersebut. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan narasumber atau informan yang relevan dengan penelitian sesuai dengan pedoman wawancara, baik secara tatap muka langsung maupun secara *online*.

2) Observasi Partisipasi Pasif

Observasi partisipasi pasif juga disebut observasi non-partisipasi merupakan metode pengumpulan data yang di mana peneliti melihat fenomena atau subjek penelitian dari luar, tanpa terlibat aktif dalam kegiatan yang diamati. Peneliti bertindak sebagai pengamat yang netral, mencatat perilaku, interaksi, atau peristiwa secara tujuan tanpa mempengaruhi atau terlibat dalam proses tersebut.

Sugiono menjelaskan bahwa peneliti hanya mengamati dan mencatat dari jarak aman misalnya dari belakang atau melalui jendela. Peneliti hanya akan mengamati, mengumpulkan, dan mencatat semua kegiatan manajemen *public relations* dalam pelayanan SP4N LAPOR di Diskominfo Kabupaten Garut.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Peneliti perlu menggunakan teknik analisis data untuk mengetahui data yang dibutuhkan, seperti pertanyaan apa yang harus dibuang, metode yang harus digunakan untuk mendapatkan informasi, dan untuk memperbaiki kesalahan. Penelitian ini menggunakan model analisis data dari Creswell yang mengadopsi model analisis data Miles dan Huberman, diantaranya sebagai berikut:

1) Reduksi Data

Proses awal dalam analisis data kualitatif dikenal sebagai reduksi data. Dalam proses ini, peneliti menyaring, memilih, serta menghubungkan data mentah seperti transkrip wawancara, catatan observasi, atau dokumen menjadi format yang lebih ringkas juga mudah dipahami. Hal ini bertujuan untuk mengelola komponen yang tidak penting, menemukan pola utama, dan menyediakan data untuk interpretasi tambahan. Sambil mempertahankan informasi penting untuk tujuan penelitian, proses ini membantu menghindari kelebihan informasi yang dapat membingungkan.

Peneliti hanya mengumpulkan data yang relevan dengan topik penelitian dan menghindari data yang tidak berkaitan dengan fokus pada penelitian. Data yang dikumpulkan terdiri dari informasi dan data yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui sistem SP4N Lapor.

2) Penyajian Data

Langkah kedua dalam analisis data kualitatif yaitu penyajian data, yang juga dikenal sebagai tampilan data. Data yang telah direduksi disusun dan ditampilkan dalam format tabel, visual, atau naratif sehingga lebih mudah dipahami,

diinterpretasikan, dan dikomunikasikan. Tujuannya untuk mengubah data abstrak menjadi format yang mudah dipahami, seperti matriks, diagram, atau deskripsi, sehingga peneliti dapat dengan lebih mudah melihat pola, hubungan, dan implementasi. Metode ini memberikan kesimpulan tentang data secara menyeluruh yang dapat memudahkan peneliti untuk memahami.

3) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan gambaran umum dari data yang telah dipilih dari keseluruhan, hingga peneliti memahami makna dari data yang telah dikumpulkan serta menyesuaikannya dengan fokus penelitian.

1.6.8 Rencana Jadwal Penelitian

Tabel 1.1 Rencana Jadwal Penelitian

No	Daftar Kegiatan	November 2025	Desember 2025	Januari 2025	Februari 2025	Maret 2025	April 2025
1	Tahap Pertama : Observasi dan pengumpulan data						
	Pengumpulan data penelitian proposal						
	Penyusunan proposal penelitian						
	Bimbingan proposal penelitian						

	Revisi Proposal penelitian						
2	Tahap Kedua : Usulan Penelitian						
	Sidang usulan penelitian						
	Revisi susulan penelitian						
3	Tahap ketiga: Penyusunan Skripsi						
	Pelaksanaan penelitian						
	Analisis dan pengolahan data						
	Penulisan dan penyusunan laporan						
	Bimbingan skripsi						
4	Tahap keempat : Sidang Skripsi						
	Bimbingan akhir skripsi						
	Revisi skripsi						